

Lezen \neq Begrijpen

De invloed van beperkte leesvaardigheid
op de omgang met financiële problemen

Dr. Martijn Keizer

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Woord van dank | 3 |
| Aanleiding | 4 |
| Gebruikte methodologie | 6 |
| Resultaten | 8 |
| Interpretatie van de uitkomsten | 20 |
| Vervolgstappen binnen het project 'Lezen ≠ Begrijpen' | 22 |

Colofon

Auteur:

Dr. Martijn Keizer
Onderzoeker consumentengedrag, Rijksuniversiteit Groningen
m.keizer@rug.nl

Fotografie:

Daniël Wenzel Fotografie

Vormgeving:

Marja Bron - communicatie

Dit onderzoek wordt mogelijk gemaakt door een subsidie van het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid in het kader van de regeling armoede en schuldenproblematiek.

Woord van dank

Voor u ligt het tweede rapport van het onderzoeksproject 'Lezen ≠ Begrijpen'.
Voor dit rapport spraken we mensen met financiële problemen die moeite hebben met lezen.

Uit de persoonlijke verhalen van deze mensen komt een duidelijke boodschap naar voren:
Er is werk aan de winkel. Veel mensen begrijpen brieven en e-mails van organisaties en instanties niet goed en hebben moeite om contact met hen op te nemen. Een van de deelnemers verwoordde dit probleem zo:

'Voor die instanties is dit misschien een normale manier van communiceren met elkaar. Dat is voor ons niet zo. Zij weten misschien wel niet hoe ze met ons moeten praten, en wij niet met hun, dus daar zit denk ik een probleem.'

We vinden het belangrijk om deze ervaringen met u te delen om te laten zien hoeveel impact moeite met begrijpen van tekst kan hebben op financiële problemen. We hopen dat dit inzicht u motiveert om eens kritisch te kijken naar de communicatie van uw eigen organisatie.

Wij willen de deelnemers aan het onderzoek hartelijk bedanken voor hun medewerking en openheid!

Wederom wensen we u veel leesplezier.

Namens de vier samenwerkende partijen in dit project,

*Paul Otter (Syncasso)
Frank Dijkstra en Esther Walburg (Kredietbank Nederland)
Michelle Vogels (Stichting Lezen & Schrijven) en
Martijn Keizer (Rijksuniversiteit Groningen)*

Aanleiding

De directe aanleiding voor dit onderzoeksproject vormt de observatie van medewerkers van zowel schuldhulpverleningsorganisatie Kredietbank Nederland als gerechtsdeurwaarders- en incassobureau Syncasso Nederland BV dat een deel van hun klanten moeite heeft met het begrijpen van teksten. Medewerkers van Kredietbank Nederland merken dit bijvoorbeeld tijdens gesprekken waarin klanten brieven en aanmaningen meenemen die ze niet goed lijken te begrijpen. Gerechtsdeurwaarders van Syncasso spreken geregeld mensen aan de deur die vragen om een mondelinge toelichting bij de papieren stukken die ze net hebben ontvangen, omdat ze die stukken niet goed kunnen begrijpen. Deze mensen met financiële problemen worden met brieven en e-mails van Kredietbank Nederland, Syncasso, maar ook andere organisaties niet altijd bereikt, waardoor zij belangrijke informatie missen die kan helpen bij het oplossen of tegengaan van deze problemen. Om te achterhalen hoe groot de rol van laaggeletterdheid is in het ontstaan en voortduren van schuldenproblematiek is het onderzoeksproject 'Lezen ≠ Begrijpen' opgezet.

Dit is het tweede rapport dat in het kader van dit project wordt uitgebracht. In het eerste rapport, dat als ondertitel 'Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen' (Keizer, 2018) kreeg, werden de uitkomsten van de eerste fase van dit onderzoeksproject gepresenteerd. In deze fase werd gemeten hoe vaak leesvaardigheidsproblemen voorkomen onder klanten van Kredietbank Nederland en Syncasso. Deze problemen bleken veel voor te komen: van de 557 klanten die de Taalmeter invulden kreeg 50,3% als uitkomst een indicatie laaggeletterdheid. Deze indicatie geeft aan dat de deelnemer waarschijnlijk moeite heeft met lezen en dus in de risicogroep voor laaggeletterdheid valt. Dit hoge percentage suggereert dat leesvaardigheidsproblemen relatief veel voorkomen onder mensen met financiële problemen¹.

In de tweede fase van dit onderzoeksproject, die in dit rapport beschreven staat, wordt dieper ingegaan op de gevolgen van leesvaardigheidsproblemen voor de omgang met financiële problemen. Om hier een beeld van te krijgen zijn een aantal focusgroepbijeenkomsten georganiseerd met klanten van Kredietbank Nederland die een indicatie laaggeletterdheid als uitkomst kregen bij het invullen van de Taalmeter. Tijdens deze bijeenkomsten werd de rol van leesvaardigheidsproblemen bij de omgang met financiële problemen besproken. Dit gebeurde in twee stappen: eerst werden de moeilijkheden die een gebrekkige leesvaardigheid veroorzaakt besproken, gevolgd door mogelijke oplossingen om de omgang met financiële problemen gemakkelijker te maken.

Eerder onderzoek laat zien dat effectief omgaan met financiële problemen voor veel mensen moeilijk is, onafhankelijk van hun leesvaardigheid (Keizer, 2016; WRR, 2016; 2017). Uit het onderzoek van Keizer onder klanten van Kredietbank Nederland en Syncasso, dat werd uitgevoerd in het kader van het onderzoeksproject 'Afgelost is Opgelost', kwamen een aantal barrières naar voren die mensen ervan kunnen weerhouden om hulp te zoeken en/of financiële problemen zelf aan te pakken. Voorbeelden hiervan zijn schaamte over de eigen financiële situatie en een gebrek aan ervaren controle over deze situatie. Deze barrières kunnen ook het gedrag van mensen met leesvaardigheidsproblemen beïnvloeden. Doel van de focusgroepbijeenkomsten die in dit rapport worden besproken is om te achterhalen in hoeverre leesvaardigheidsproblemen tot andere of sterkere barrières leiden om effectief met financiële problemen om te gaan en om in kaart te brengen hoe zulke barrières weggenomen zouden kunnen worden.



¹ Zie voor meer informatie over de uitkomsten en de exacte methodologie van dit deel van het onderzoeksproject het rapport 'Lezen ≠ Begrijpen: Onderzoek naar leesvaardigheid onder mensen met financiële problemen' (Keizer, 2018). Dit rapport is onder meer beschikbaar op de website van het onderzoeksproject: www.lezenisnietbegrijpen.nl.

Gebruikte methodologie

Focusgroepbijeenkomsten

Voor dit onderzoek zijn in het voorjaar van 2018 in totaal vijf focusgroepbijeenkomsten georganiseerd. Aan deze bijeenkomsten namen klanten van Kredietbank Nederland deel die in de eerste fase van dit onderzoeksproject de Taalmeter hadden ingevuld. Omdat de bijeenkomsten zich richtten op problemen die worden ervaren door mensen met leesvaardigheidsproblemen werden alleen klanten uitgenodigd die een indicatie laaggeletterdheid als uitkomst van de Taalmeter kregen. Alle deelnemers waren daarmee mensen die op basis van de uitkomst van de Taalmeter in de risicogroep voor laaggeletterdheid vallen.

De bijeenkomsten werden op drie verschillende locaties georganiseerd: in Leeuwarden, Hoorn en Waalwijk. Voor deze locaties is gekozen omdat zo verschillende regio's in Nederland worden afgedekt. De deelnemers waren allemaal woonachtig in of in de buurt van deze plaatsen.

In Leeuwarden en Hoorn werden twee bijeenkomsten georganiseerd die beide ongeveer drie uur duurden. In de eerste bijeenkomst kwamen de problemen die worden veroorzaakt door leesvaardigheidsproblemen aan bod, in de tweede bijeenkomst mogelijke oplossingen voor deze problemen. In Waalwijk werd om organisatorische redenen één bijeenkomst georganiseerd waarin beide onderwerpen besproken werden. Deze bijeenkomst duurde ongeveer vijf uur. De deelnemers ontvingen als dank voor hun deelname een cadeaubon van € 50,-.

Iedere focusgroepbijeenkomst werd geleid door dezelfde moderator van de Rijksuniversiteit Groningen. Behalve deze moderator was bij iedere bijeenkomst ook een observator van Stichting Lezen & Schrijven aanwezig. Bij iedere bijeenkomst was één observator aanwezig; dit waren steeds verschillende personen. De moderator leidde de focusgroep aan de hand van een vooraf opgestelde lijst thema's. De observator vroeg af en toe door of zorgde voor verduidelijking. De focusgroepbijeenkomsten werden met toestemming van de deelnemers op video opgenomen. Transcripties van dit videomateriaal vormen de basis voor de in het volgende hoofdstuk beschreven uitkomsten van de bijeenkomsten.



Deelnemers

Voor iedere bijeenkomst werden zes of zeven klanten van Kredietbank Nederland uitgenodigd. De deelnemers werden in eerste instantie uitgenodigd door hun klantmanager van Kredietbank Nederland, waarna zij per e-mail een uitgebreidere uitnodiging met extra informatie ontvingen van de moderator van de focusgroep van de Rijksuniversiteit Groningen. Hierop volgde een telefonische herinnering enkele dagen voor de eerste bijeenkomst. Enkele klanten zagen na het ontvangen van uitgebreidere informatie over de opzet van de focusgroepen alsnog af van deelname. In totaal hebben zeventien deelnemers deelgenomen.

In Leeuwarden namen aan de eerste bijeenkomst zes klanten deel; aan de tweede bijeenkomst vijf (één deelnemer was wegens ziekte verhinderd). De groep bestond uit vier mannen en twee vrouwen; de leeftijd liep uiteen van 24 tot 57 jaar.

In Hoorn namen aan de eerste bijeenkomst vier klanten deel; aan de tweede bijeenkomst vijf (één deelnemer was wegens ziekte de eerste bijeenkomst verhinderd). De groep bestond uit twee mannen en drie vrouwen; de leeftijd liep uiteen van 32 tot 64 jaar.

In Waalwijk namen aan de enige bijeenkomst die werd georganiseerd zes klanten deel. De groep bestond uit twee mannen en vier vrouwen; de leeftijd liep uiteen van 38 tot 55 jaar.

Resultaten

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste uitkomsten van de focusgroepbijeenkomsten beschreven. Hierbij wordt veel gebruikt gemaakt van directe quotes van deelnemers om hun ervaringen zo direct mogelijk weer te geven. Eerst volgt een overzicht van de problemen die deelnemers ervaren als gevolg van hun beperkte leesvaardigheid, gevolgd door een bespreking van de suggesties van deelnemers om de omgang met financiële problemen te vereenvoudigen. Tijdens de focusgroepen werden geregeld problemen en oplossingen genoemd die direct met leesvaardigheidsproblemen te maken hebben. Daarnaast kwamen ook algemenere problemen aan bod die een effectieve omgang met financiële problemen kunnen bemoeilijken. Deze algemenere problemen kenden een sterke overlap met de barrières die worden besproken in het eindrapport van het project 'Afgelost is Opgelost' (Keizer, 2016). Gezien het doel van dit onderzoeksproject is ervoor gekozen om in de resultaten vooral aandacht te besteden aan de problemen en oplossingen die direct gerelateerd zijn aan leesvaardigheidsproblemen.

Genoemde barrières

Tijdens de focusgroepen werden allerlei barrières genoemd die een effectieve omgang met financiële problemen kunnen bemoeilijken. Een aantal barrières kwamen in iedere focusgroep terug.

1. Moeite met begrijpen van geschreven taal

Een voor de hand liggend probleem onder mensen met leesvaardigheidsproblemen is moeite met het begrijpen van de inhoud van geschreven taal. Financiële problemen kunnen voor een aanzienlijke stroom brieven en e-mails zorgen. Denk bijvoorbeeld aan aanmaningen en juridische documenten van schuldeisers en gerechtsdeurwaarders en informatieverzoeken en overzichten van schuldhulpverleningsinstellingen. Deze brieven en e-mails bevatten vaak specifieke termen en zijn lang niet altijd afgestemd op de leesvaardigheid van mensen. Tijdens de verschillende focusgroepen werd moeite met het begrijpen van de brieven en e-mails die over financiële problemen worden gestuurd dan ook vaak benoemd als een barrière die de omgang met financiële problemen moeilijker maakt. Hierbij werd vooral de stress die wordt veroorzaakt door een gebrek aan tekstbegrip benoemd als groot probleem. Het niet precies kunnen begrijpen van de inhoud van de brieven werd door de meeste mensen beschreven als iets vervelends waar weinig aan te doen is.

Een jonge man gaf de volgende reactie op de vraag of hij de inhoud van brieven van schuldeisers begrijpt:

'Ik heb met iedere brief moeite. De brieven en de inhoud blijven in principe elke keer hetzelfde als je een nieuwe brief krijgt. Als je de eerste niet begrijpt lukt de volgende dus ook niet. [...] Op een gegeven moment snap je het natuurlijk wel, maar ik moet het eerst tien, twaalf keer lezen en dan snap ik misschien de helft.'

Op de vraag hoe hij er dan achter komt waar de brief over gaat antwoordde hij:

'Op een gegeven moment komen ze wel aan de deur, dan hoor ik het wel. Dat kost extra, dat weet ik wel, maar ja, hoe moet ik het anders doen?'

Een soortgelijke reactie werd gegeven door een jonge man tijdens een andere bijeenkomst. Hij gaf aan dat het lezen van brieven van incassobureaus veel moeite kost:

'Ik ben daar gewoon eerlijk over: Ik snap het vaak niet. Dan krijg je zo'n lange brief met van die lange zinnen en woorden die ik moet opzoeken... Dan denk ik al snel, laat maar, dit lukt mij niet, en dan leg ik de brief weg.'

Het weggelaten van ongeopende of halfbegrepen brieven zonder verdere actie te ondernemen kwam in alle focusgroepen terug. Deelnemers gaven aan dat het proberen te lezen van brieven van incassobureaus of gerechtsdeurwaarders zoveel energie kost dat ze zich er niet altijd toe kunnen zetten. Een man van middelbare leeftijd zei over een voorbeeldbrief die tijdens de bijeenkomst werd besproken:

'Ja, ja, maar het kost zoveel energie. Je moet zo'n brief echt heel goed lezen, je denkt steeds 'ik mis toch niet iets? Ik doe toch niets fout?'. Zo'n brief creëert onzekerheid. Je twijfelt steeds of je het goed hebt begrepen. En dan van die serieuze woorden, die nog extra stress geven... Ik probeer het eerst wel, maar toen ik steeds dit soort brieven kreeg legde ik ze steeds vaker weg.'

In alle bijeenkomsten kwam de in de vorige quote genoemde link tussen moeite met het begrijpen van brieven of e-mails en stress naar voren als een belangrijk probleem. Deelnemers gaven talloze voorbeelden van situaties waarin zij niet wisten wat ze moesten doen en daardoor veel stress ervoeren. Een man van middelbare leeftijd verwoordde dit gevoel als volgt:

'Soms stelde ik het lezen van de brief uit, een paar dagen, een week... Dan las ik misschien de eerste en de tweede en de derde, maar de rest heb ik nooit geopend. [...] Dan kwam de deurwaarder, en ik wist niet waarom, en dan was ik echt bang. Het maakt mij echt nerveus. Ik verborg mij soms in de keuken of ergens anders, ik was echt nerveus.'



Na het zien van een voorbeeld van een relatief ingewikkelde brief van een incassobureau reageerde een jonge vrouw als volgt:

'Nou als je deze brief hebt gelezen weet je dat je stress alleen nog maar hoger gaat worden als je een tweede brief open maakt. En dus laat je hem dicht, dan heb je niet dat gevoel van druk. Dat is logisch hoor. Je gaat hem echt niet openmaken.'

Een vrouw van middelbare leeftijd gaf aan dat ze aanmaningen en rekeningen meestal wel begrijpt omdat ze heeft geleerd waar ze moet kijken om de belangrijkste informatie snel te vinden. Ze gaf aan dat ze zich zo meestal wel redt, maar dat de twijfel of je de brief goed hebt begrepen veel stress oplevert:

'Dan zie ik het bedrag staan en het rekeningnummer, nou, als ik het geld heb maak ik het dan over en hoop ik dat het dan goed is. Maar het is moeilijk, want soms staan er te veel zinnen omheen die ik niet begrijp en weet ik niet waarom ik moet betalen. Maar ik probeer het wel te doen, anders wordt het bedrag alleen maar hoger.'

Concluderend gaven de meeste deelnemers aan dat zij moeite hebben met het begrijpen van de inhoud van brieven van zowel incassobureaus en deurwaarders als van schuldhulpverleningsinstellingen. De deelnemers gaven aan dat zij op verschillende manieren reageren als ze een brief niet begrijpen. De volgende vier reacties werden vaak genoemd:

- Soms probeerden deelnemers te doen wat ze dachten dat de bedoeling is in de hoop dat dat goed zou gaan.
- Soms namen ze zelf contact op om meer informatie te krijgen van de afzender zodat ze de brief wel zouden begrijpen.
- Soms vroegen ze anderen om hulp om de brief beter te begrijpen.
- Soms legden ze de brief weg en wachtten ze af tot er opnieuw contact opgenomen zou worden.

In alle focusgroepen werd onmiddellijk door de groep zelf gesteld dat een brief wegleggen en wachten op nieuw contact geen effectieve manier is om met financiële problemen om te gaan. Toch deden veel deelnemers dit. Voor een deel leek dit het gevolg van factoren die de omgang met financiële problemen in het algemeen bemoeilijken. Zo werden **schaamte voor de eigen financiële situatie** en een **gebrek aan controle** vaak genoemd als reden om anderen niet om hulp te vragen. Dit zijn barrières die spelen onder mensen met leesvaardigheidsproblemen, maar ook bij anderen met financiële problemen (zie bijvoorbeeld Keizer, 2016; WRR, 2016; 2017).

2. Moeite met schrijven

Een thema dat bij alle drie de focusgroepen aan de orde kwam was de moeite met het actief gebruiken van taal. Veel deelnemers gaven aan dat zij moeite hadden om formulieren in te vullen en foutloze brieven en e-mails te schrijven. Sommige deelnemers deden hier laconiek over ('ze begrijpen toch wel wat ik bedoel') maar anderen zagen dit als een serieus probleem dat de omgang met financiële problemen bemoeilijkt.

Een oudere man gaf bijvoorbeeld aan dat hij moeite heeft om zelf te schrijven. Hij stelde dat dit geregeld problemen geeft omdat schuldeisers, schuldhulpverleners en andere instanties zoals de gemeente vaak om informatie vragen. De gevraagde informatie goed op papier zetten kost hem veel moeite:

'Ja ik ben ook niet goed in de Nederlandse taal maar eigenlijk moet dat onbelangrijk wezen. Als je wat schrijft naar iemand moet hij zijn best doen om het te begrijpen, daar draait het om. En niet dat ze dan zeggen 'je schrijft niet zo goed' en je daarna niet willen helpen omdat het niet precies klopt. Ze moeten zich meer in ons verplaatsen.'

Met 'ze' bedoelde deze man een breed scala aan schuldeisers en hulpverleners; hij gaf duidelijk aan dat hij in verschillende situaties niet of laat was geholpen omdat hij een brief of e-mail niet volgens het gevraagde format had opgesteld. De in zijn ogen rigide manier waarmee formulieren worden gebruikt door allerlei instanties maakte het voor hem moeilijk om effectief met zijn financiële problemen om te gaan.

In een andere focusgroep benoemde een vrouw van middelbare leeftijd hetzelfde probleem. Zij zei over haar contact met een hulpverleningsinstantie:

'Ik moest dan op zo'n formulier alles invullen, mijn inkomsten, uitgaven... En dat formulier is dan heel groot, met allemaal vakjes en kolommen en... Ik ben er heel snel mee gestopt. Het was zo moeilijk, het lukte gewoon niet.'

Deze deelnemers gaven aan dat hun gebrek aan taalvaardigheid een barrière is in de omgang met financiële problemen. Zij wilden wel contact opnemen of informatie aanleveren, maar dat lukte niet, omdat zij dit niet konden doen op de manier die door de vragende partij werd gesuggereerd.



3. Gebrek aan begrip en ondersteuning bij direct contact

Een jonge man die moeite heeft met het begrijpen van de inhoud van brieven van schuldeisers gaf aan dat hij heeft geprobeerd om incassobureaus en deurwaarders te bellen als hij hun brieven niet begreep. Aan de hand van het volgende voorbeeld legde hij uit dat hij dit heeft opgegeven:

'In de brieven maar ook aan de telefoon verwoorden ze het te duur. Ze gebruiken dure woorden. Als je dan zegt 'kun je het nog eens herhalen, ik snap het niet' dan is het net alsof zij doen van 'je bent toch niet onnozelen ofzo?'. En dan denk ik van, ja, laat maar zitten. Dan hang ik op.'

Hij was hier duidelijk verbitterd over. Even later voegde hij toe:

'Dan bel je dus, probeer je het goed te doen. Vraag je om uitleg, zeggen zij 'ja, daar ben ik niet voor'. Zo'n reactie krijg je dan. Dus dan begrijp ik het nog niet en denk ik ja, bekijk het maar. Dan bel ik ook niet meer.'

Anderen herkenden dit voorbeeld en gaven aan dat ze soortgelijke ervaringen hebben gehad wanneer ze probeerden om uitleg te krijgen bij een brief die ze niet begrepen. Een man van middelbare leeftijd zei hierover:

'Ik begrijp er ook helemaal niets van hoor, van wat er in die brieven staat. [...] Dan ga ik erachteraan bellen, dat ze het uitleggen. En dan snap ik het nog niet – ze gebruiken zulke moeilijke woorden altijd, daar kom ik gewoon niet uit. En dan wordt mij gezegd 'ja dat snap je toch wel?'. Dan zeg ik maar ja. Maar niet dus.'



Verschillende deelnemers noemden naast een gebrek aan begrip een tweede barrière die direct contact moeilijk maakte. Zij gaven aan dat het steeds opnieuw uitleggen van hun situatie aan verschillende mensen van verschillende instanties veel energie en tijd kost. Als voorbeeld noemde een jonge vrouw een schuld bij een incassobureau waar ze meerdere keren over gebeld heeft. Iedere keer moest zij helemaal uitleggen hoe die schuld was ontstaan en wat zij van het bureau wilde. Zij gaf als volgt aan waarom zij hier moeite mee heeft:

'Je moet steeds opnieuw je verhaal doen, dat is ook zoiets. Je bent steeds weer het hele verhaal aan het vertellen omdat je iedere keer andere mensen aan de lijn krijgt. Dat is moeilijk hoor, elke keer weer vertellen waarom je dit of dat niet betaald hebt. Soms wilde ik het liefst meteen weer ophangen.'

In de bovenstaande voorbeelden is het mensen gelukt om iemand aan de telefoon te krijgen. Verschillende deelnemers gaven aan dat zij het gevoel hadden dat sommige instanties het bewust moeilijk maken voor klanten om direct contact op te nemen. Een vrouw van middelbare leeftijd zei hierover het volgende:

'Brieven worden ook vaak op vrijdag verstuurd. Volgens mij is dat expres, want dan kun je pas op maandag gaan bellen en dan doe je dat meestal niet meer. Het is gewoon een manier om te zorgen dat er niet te veel gebeld wordt.'

Bijna alle deelnemers herkenden deze negatieve ervaringen. Tegelijkertijd gaven verschillende deelnemers ook positieve voorbeelden van instanties die juist wel goed bereikbaar waren en heel behulpzaam reageerden toen zij aangaven dat ze moeite hadden met het begrijpen van brieven of formulieren. Al met al waren de deelnemers in de verschillende focusgroepen het er wel over eens dat een gebrek aan begrip voor hun problemen een barrière vormt bij het effectief omgaan met financiële problemen.

4. Overkoepelend probleem: Het gevoel dat er te veel van het individu verwacht wordt

Een overkoepelend probleem dat in iedere focusgroep op verschillende momenten terugkwam was het gevoel bij de deelnemers dat er onredelijke eisen aan hen gesteld worden. Alle zeventien deelnemers waren het erover eens dat er door verschillende instanties te veel van hen verwacht wordt en dat dat een groot probleem is bij het oplossen van hun financiële problemen. Deze uitkomst is in lijn met het in 2016 uitgekomen rapport 'Eigen schuld?' van de Wetenschappelijke Raad van het Regeringsbeleid (WRR). In dit rapport stelt de WRR dat er zeer veel wordt gevraagd van mensen met (dreigende) problematische schulden, zowel op het vlak van lees- en rekenvaardigheid als bij het correct inschatten van de ernst van de eigen financiële situatie. De WRR geeft aan dat de verwachtingen van de zelfredzaamheid van mensen met financiële problemen voor iedereen in deze situatie problematisch kunnen zijn, maar dat mensen met beperkte basisvaardigheden (zoals bijvoorbeeld beperkte leesvaardigheden) extra risico lopen.

Uit de focusgroepen komt duidelijk naar voren dat de deelnemers het gevoel hebben dat er te veel van hen verwacht wordt. Processen worden vaak half of niet begrepen, waardoor deelnemers niet kunnen overzien wat ze moeten doen en waarom. Deelnemers gaven unaniem aan dat zij het gevoel hebben dat er onvoldoende rekening wordt gehouden met hun vaardigheden en beperkingen. Een man van middelbare leeftijd verwoordde dit gevoel zo:

'Voor die instanties is dit misschien een normale manier van communiceren met elkaar. Dat is voor ons niet zo. Zij weten misschien wel niet hoe ze met ons moeten praten, en wij niet met hun, dus daar zit denk ik een probleem.'

Aangedragen oplossingen

Bij het bespreken van mogelijke oplossingen om de omgang met financiële problemen te vereenvoudigen werden op twee niveaus oplossingen aangedragen. Een groot deel van de genoemde punten gaat over het aanpassen van de inhoud of structuur van specifieke brieven of e-mails. Doel hiervan is om de boodschap die in die brief of e-mail staat duidelijker over te brengen. Een tweede niveau waarop oplossingen werden aangedragen is algemener van aard en gaat over de dienstverlening van organisaties die contact hebben met de deelnemers. Hierbij worden bijvoorbeeld het stimuleren van persoonlijk contact en het wegnemen van stressfactoren in de omgang met financiële problemen genoemd.

1. Aanpassen schriftelijke communicatie

Tijdens de focusgroepbijeenkomsten zijn verschillende voorbeeldbrieven van Syncasso en Kredietbank Nederland besproken. Dit waren brieven die in gebruik waren in de tijd dat de bijeenkomsten plaatsvonden. Aan de hand van deze brieven konden de deelnemers aangeven wat hen wel of juist niet kan helpen om deze brieven beter te begrijpen. Hier kwam een rijtje concrete aanbevelingen uit dat sterk overeenkomt met bijvoorbeeld de 'Factsheet eenvoudige taal voor laaggeletterden' van Stichting Lezen & Schrijven (2017). De belangrijkste aanbevelingen staan hieronder op een rij.

a. Gebruik simpele woorden

Het vermijden van moeilijke woorden werd in alle focusgroepen onmiddellijk genoemd als een belangrijke manier om brieven leesbaarder en toegankelijker te maken. Op pagina 12 geeft een deelnemer aan dat hij vindt dat er 'te dure woorden' in brieven worden gebruikt. Een jonge vrouw verwoordde hetzelfde probleem zo:

'Ik begrijp die woorden niet hoor. Wat staat daar precies? Ik heb dat vaak, dat ik woorden niet ken. Dan ga ik soms met mijn telefoon de betekenis opzoeken, maar dat is moeilijk en duurt lang. Als ik veel brieven krijg gaat dat niet.'



b. *Schrijf korte, eenduidige brieven*

Deelnemers vielen onmiddellijk over voorbeelden van lange brieven. Verschillende deelnemers gaven aan dat ze aan een brief die langer is dan één pagina het liefst helemaal niet beginnen. Anderen gaven aan dat ze het wel proberen, maar dat ze het heel moeilijk vinden om te onthouden waar de brief ook weer over ging. Een oudere vrouw reageerde als volgt op een lange brief:

'Ja, lange brieven zijn moeilijker te begrijpen. Dan moet je veel lezen en ben je het eerste alweer vergeten. Kort en bondig, dat is veel beter. [...] Ja, zoveel moet je betalen, aan die en die. Klaar. Dat is alles dat je moet weten. Je weet al dat je schulden hebt, dat weet je heus wel. Schrijf het dan gewoon kort en helder op, dan begrijpen wij het gewoon.'

Ook brieven met verschillende onderwerpen werden heel moeilijk gevonden. Bij het lezen van een brief met informatie over verschillende onderdelen van het schuldhulpproces keken deelnemers al snel vragend om zich heen, omdat niet duidelijk was waar de brief nou precies over ging.

c. *Bied een duidelijke structuur aan*

Deelnemers gaven duidelijk aan dat het gemakkelijker is als de kernboodschap van de brief meteen bovenaan staat. Ook het gebruik van kopjes en rijtjes met bulletpoints werd prettig gevonden door de deelnemers. Deze aanpassingen zorgen ervoor dat het gemakkelijker is om te begrijpen waar de brief over gaat en wat er van de lezer verwacht wordt. Een jonge vrouw zei over het gebruik van kopjes:

'Ik vind dit beter, de kopjes, en dan staat er allemaal uitleg bij, dat vind ik beter. In die vorige brief hadden ze geen kopjes gebruikt, alleen één groot stuk tekst, dus toen dacht ik, dan heb ik geen zin om dat te lezen. Een groot verhaal, dan word je snel afgeleid en weet je niet meer waar het over gaat. Ik vind kopjes veel beter, dan snap ik het.'

d. *Gebruik pictogrammen ter ondersteuning van de tekst*

In alle focusgroepen waren deelnemers enthousiast over het gebruik van pictogrammen in brieven en e-mails. Door stukken tekst te vervangen door kleine, begrijpelijke plaatjes werden brieven korter en duidelijker en was voor de deelnemers duidelijker waar ze in de tekst naar specifieke informatie moesten zoeken. Een man van middelbare leeftijd legde zijn voorkeur voor pictogrammen als volgt uit:

'Met die plaatjes ga je rustig met je ogen van het ene onderdeel naar het andere. Het is duidelijker zo. Je kunt de verschillende stukjes van de brief goed uit elkaar houden.'

2. *Aanpassen dienstverlening*

Naast de concrete suggesties over het aanpassen van brieven en e-mails kwamen de deelnemers ook met een aantal algemenere suggesties die zouden kunnen helpen om de eerdergenoemde barrières weg te nemen. De hieronder genoemde suggesties kwamen verschillende keren terug.

a. *Bied ondersteuning en stimuleer persoonlijk contact*

Een punt dat veel genoemd werd is de behoefte aan persoonlijk contact. Dit onderwerp kwam vooral ter sprake bij het bespreken van problemen met het invullen van formulieren of het indienen van informatie. Veel deelnemers gaven aan dat het hen zou helpen als zij op een laagdrempelige manier contact zouden kunnen krijgen met iemand ('een echt persoon') die hen kan uitleggen wat ze moeten doen. Een oudere vrouw had hierbij het volgende beeld:

'Het zou het mooist zijn als dit een vast persoon is die je situatie kent en je dus snel kan helpen zonder dat je opnieuw je hele verhaal hoeft te vertellen. Dat maakt de drempel laag om om hulp te vragen, waardoor de kans groter wordt dat je dat ook doet en dan minder fouten maakt. Dat scheelt hen ook tijd toch?'

In twee verschillende groepen ontstonden discussies over waar dit wel en niet zinnig zou zijn. Beide groepen kwamen erop uit dat een vast aanspreekpunt bij een schuldhulpverleningsinstantie heel waardevol is, omdat je daar langere tijd contact mee hebt. Bij een schuldeiser ligt een vast aanspreekpunt minder voor de hand.

In deze discussies kwam ook een ander punt naar voren: de voorkeur van veel deelnemers voor een persoonlijk ondertekende brief of e-mail in plaats van een automatisch verzonden bericht. Verschillende deelnemers gaven aan dat een brief die van een persoon komt prettiger en invoelender aanvoelt dan een brief die uit een machine komt. Deze voorkeur werd door de deelnemers gekoppeld aan het verlangen om persoonlijk contact te hebben; zij gaven aan het liefst een brief te ontvangen van een echt persoon met de contactgegevens van die persoon erbij. Een man van middelbare leeftijd beschreef dit zo:

'Als er dan onderaan die brief staat dat hij is verstuurd door Esther de Jong en dat zij op maandag tussen 10 en 12 bereikbaar is. Dan weet ik in ieder geval dat iemand mij te woord wil staan. Dat voelt al heel anders. Misschien hoef ik wel niet te bellen, maar het voelt alsof je geholpen kan worden, begrijp je? De sfeer is heel anders.'

Meer persoonlijk contact met een vast aanspreekpunt werd door veel deelnemers gezien als een belangrijke mogelijke oplossing voor een aantal van hun barrières. Tegelijkertijd gaf een man van middelbare leeftijd aan dat er grenzen zitten aan wat je met meer bereikbaarheid kunt bereiken:

'Ja maar je zit met die angst he. [...] Dezelfde angst over het niet je post opendoen enzo. Je moet echt de stap zetten om te gaan bellen. Dat is wel makkelijker als je weet wie je aan de telefoon krijgt, maar toch, ik had wel een tijd dat ik dat niet zou doen hoor, bellen naar de Kredietbank.'

b. *Ga in op de situatie van het individu*

Een brede suggestie die voor een deel gelinkt is aan de vorige is om beter in te spelen op de situatie van het individu. Verschillende deelnemers beschreven situaties waarin zij aan de telefoon open vertelden over hun gebrekkige leesvaardigheid, maar waarbij daar afwijzend of niet op gereageerd werd. Zij voelden zich niet serieus genomen en hadden het idee dat ze een nummer waren in plaats van een individu. Verschillende deelnemers gaven aan dat zij best bereid zijn om om hulp te vragen als zij een brief of e-mail niet begrijpen, maar dat ze daar weer mee ophouden als er niet serieus op ingegaan wordt. Een vrouw van middelbare leeftijd verwoordde dit zo:

'Ik bel dan naar zo'n instantie, en dan moet ik eerst wachten, helemaal gespannen, en dan krijg je iemand aan de telefoon en die reageert helemaal niet op mijn verhaal. Hij draait gewoon een tekstje van een scherm af zoals hij dat bij elke beller doet. Waarom zou ik dan nog bellen? Ik wil contact, ik wil kunnen overleggen, ik wil geen cassettebandje!'

Later voegde zij hieraan toe:

'Het is zo belangrijk om het gevoel te hebben dat je gezien wordt. Dat het verschil maakt of ik bel of dat hij dat doet of zij of... Ik wil dat ik als persoon wordt behandeld. Als dat kan, en ze mij kunnen uitleggen wat ik moet doen en waarom, doe ik ook veel meer mijn best om echt mee te doen.'

Een jonge man die veel moeite heeft om brieven te begrijpen verwoordde het anders, maar bedoelde hetzelfde:

'Dat ik dan te horen krijg dat ik het zelf maar moet doen. Dat is toch krom? Ik zeg net dat ik dat niet kan! En dan zegt zij 'kan ik u verder nog ergens mee helpen?'. Dan wil ik mijn telefoon wel uit het raam smijten.'



c. *Verminder stress voor mensen met financiële problemen*

Een laatste suggestie die meerdere keren voorbij kwam is een hele brede die niet alleen op mensen met leesvaardigheidsproblemen slaat maar op alle mensen met financiële problemen. In alle drie de groepen werd langere tijd gesproken over de stress die gepaard gaat met financiële problemen. Veel deelnemers gaven aan dat zij de omgang met incassobureaus en deurwaarders en de onzekerheid over de eigen situatie als zeer stressvol ervoeren en dat die stress voor een deel een oplossing in de weg zat. Zij gaven aan dat het verminderen van die stress daarom tot een effectievere omgang met financiële problemen zou kunnen leiden. Een man van middelbare leeftijd beschreef dit zo:

'Die onzekerheid, altijd weer die angst dat de deurbel zou kunnen gaan. Ik was eigenlijk alleen op mijn gemak op zondag, want dan kwamen ze niet. Zondagen waren leuke dagen. Andere dagen wist ik niet wat ik met mezelf aan moest, ik was steeds gespannen. (...) Ik kon de situatie helemaal niet meer overzien, wist niet hoe ik eruit zou kunnen komen. Meer rust zou daarbij zeker helpen.'

Een vrouw van middelbare leeftijd ging een stap verder:

'Die stress, die onzekerheid, die maakt het onmogelijk om helder te denken en een oplossing te vinden. Het is leuk om brieven duidelijker te maken of plaatjes toe te voegen, maar als je zo gestrest bent lukt het toch niet om uit die situatie te komen. Het hele proces moet anders, er moeten niet meer zoveel mensen langs elkaar heen proberen geld te krijgen van iemand. Dat gaat toch niet? Er zou één persoon moeten zijn waar je op een normale manier contact mee kunt hebben.'

Anderen in deze focusgroepen reageerden hier verdeeld op. Ze gaven aan de ene kant aan dat ze herkenden dat stress een oplossing in de weg stond en dat minder stress fijn zou zijn. Aan de andere kant zeiden ze ook dat ze wel begrepen dat je moet betalen als je ergens schulden hebt en dat er dan stappen gezet worden om betaling af te dwingen. Het idee van meer samenwerking tussen schuldeisers zodat je met minder partijen te maken hebt werd door de meeste deelnemers wel aantrekkelijk en redelijk gevonden.

Interpretatie van de uitkomsten

Dit onderdeel van dit onderzoeksproject had een dubbel doel: barrières in kaart brengen die mensen met leesvaardigheidsproblemen ervan weerhouden om effectief met financiële problemen om te gaan en suggesties verzamelen om deze barrières weg te nemen. De focusgroepbijeenkomsten leverden een grote hoeveelheid gegevens op waaruit verschillende duidelijke barrières en suggesties naar voren kwamen.

Schaamte en gebrek aan controle zijn belangrijke barrières

Bij het analyseren van de barrières die door de deelnemers tijdens de focusgroepen werden genoemd valt de duidelijke overlap op met de barrières die in een eerder onderzoek met een reguliere doorsnede van de klantenpopulatie van Kredietbank Nederland en Syncasso zijn gevonden (beschreven in Keizer, 2016). Dit suggereert dat verschillende belangrijke barrières waar mensen met leesvaardigheidsproblemen tegenaan lopen ook spelen voor mensen zonder deze problemen. Dit is niet helemaal verrassend. Dat **schaamte over financiële problemen** en **een gebrek aan controle over de eigen financiële situatie** belangrijke barrières zijn die voor veel mensen een grote rol spelen wordt ook in ander onderzoek benoemd (zie bijvoorbeeld WRR 2016). Wat hier interessant aan is is dat het laat zien dat mensen met leesvaardigheidsproblemen weliswaar tegen specifieke barrières aanlopen, maar dat zij op belangrijke manieren toch ook sterk lijken op andere mensen met financiële problemen.

De rol van barrières die specifiek samenhangen met leesvaardigheidsproblemen

Uit de focusgroepen komen vier barrières naar voren die specifiek samenhangen met leesvaardigheidsproblemen. Dit zijn moeite met het begrijpen van geschreven taal, moeite met schrijven, gebrek aan begrip en ondersteuning bij direct contact en het gevoel dat er te veel van het individu verwacht wordt. Deze barrières hebben op twee manieren invloed op de manier waarop mensen met leesvaardigheidsproblemen met financiële problemen omgaan. Het niet begrijpen van brieven en het niet goed kunnen invullen van formulieren zorgt ervoor dat mensen fouten maken of mogelijkheden om hun situatie te verbeteren mislopen. Zo maken leesvaardigheidsproblemen op een directe manier een effectieve omgang met financiële problemen moeilijker. Tegelijk komt in de focusgroepen ook een duidelijk indirect effect naar voren. Een gebrekkig tekstbegrip leidt tot onzekerheid en stress. Deze gevoelens maken het voor mensen moeilijk om effectief met hun financiële problemen om te gaan.

Een gebrekkige leesvaardigheid bemoeilijkt dus op twee manieren een effectieve omgang met financiële problemen:

1. Op een directe manier, doordat een gebrek aan tekstbegrip leidt tot fouten en gemiste kansen.
2. Op een indirecte manier, omdat de stress die het gevolg is van onzekerheid over niet-begrepen brieven oplossingen in de weg staat.

Deze twee lijnen komen ook in ander onderzoek naar voren (WRR, 2016).

Twee oplossingsrichtingen om barrières weg te nemen

De twee verschillende manieren waarop leesvaardigheidsproblemen een effectieve omgang met financiële problemen in de weg staan leiden tot twee mogelijke oplossingsrichtingen. De eerste richting is het duidelijker maken van communicatie. Hierdoor kunnen brieven en e-mails beter begrepen worden en wordt een gebrek aan tekstbegrip dus een minder belangrijke barrière. Bij deze oplossingsrichting passen de volgende concrete aanbevelingen van deelnemers om brieven en e-mails begrijpelijker te maken:

- Gebruik simpele woorden.
- Schrijf korte, eenduidige brieven.
- Bied een duidelijke structuur aan.
- Gebruik pictogrammen ter ondersteuning van de tekst.

Een tweede richting is het wegnemen van het negatieve effect van stress op de omgang met financiële problemen. Deelnemers aan de focusgroepen gaven verschillende manieren aan waarop een gebrekkige leesvaardigheid tot stress en onzekerheid leiden. Deze gevoelens kunnen op verschillende manieren (deels) worden weggenomen:

- Het aanpassen van brieven en e-mails zoals hierboven beschreven: meer tekstbegrip zorgt immers voor minder onzekerheid en stress.
- Ondersteuning aanbieden en individueel contact stimuleren.
- Bij persoonlijk contact ingaan op de situatie van het individu.
- Wegnemen van stressverhogende factoren bij contact over schulden.

Vervolgstappen binnen het project 'Lezen ≠ Begrijpen'

Aan de hand van de uitkomsten van deze fase van het onderzoeksproject worden een aantal brieven en e-mails van Syncasso en Kredietbank Nederland aangepast. Deze aangepaste brieven zullen ter controle aan een panel van laaggeletterden worden voorgelegd, waarna ze de huidige brieven zullen vervangen. Het effect van de inzet van deze aangepaste brieven op klantreacties en -tevredenheid wordt in het najaar van 2018 op verschillende manieren getest. De uitkomsten van deze test zullen worden gerapporteerd in het eindrapport van het onderzoeksproject, dat in januari 2019 gepresenteerd zal worden.

Dit eindrapport zal naast een overzicht van het voor dit project uitgevoerde onderzoek ook een aantal concrete aanbevelingen bevatten voor organisaties die zich bezighouden met mensen met financiële problemen. Bij deze aanbevelingen zal ook een toolbox geleverd worden met hulpmiddelen die het voor deze organisaties gemakkelijker maken om de aanbevelingen in de eigen werkprocessen toe te passen. Voorbeelden van zulke hulpmiddelen zijn een serie voorbeeldbrieven, een richtlijn met eenvoudig toepasbare regels waar brieven voor mensen met leesvaardigheidsproblemen aan moeten voldoen en een lijst met tips voor het aanpassen van de dienstverlening aan klanten uit deze doelgroep.

Het eindrapport en de bijbehorende aanbevelingen en toolbox zullen in januari 2019 in een serie seminars worden toegelicht. Deze seminars zullen plaatsvinden op locaties in het hele land en zijn gratis bij te wonen. Een overzicht van data en locaties is te vinden op de website van het onderzoeksproject: www.lezenisnietbegrijpen.nl

Literatuurlijst

Keizer, M., (2016). *Afgelost = Opgelost: Hoe verlagen we de drempel tot het zoeken van contact?* Eindrapport van het onderzoeksproject *Afgelost = Opgelost*. Online geraadpleegd op www.afgelostisopgelost.nl

Keizer, M., (2018). *Lezen ≠ Begrijpen: Onderzoek naar leesvaardigheid van mensen met financiële problemen*. Tussenrapport als onderdeel van het onderzoeksproject *Lezen ≠ Begrijpen*. Online geraadpleegd op www.lezenisnietbegrijpen.nl

Stichting Lezen & Schrijven, (2017). *Factsheet Eenvoudige taal voor laaggeletterden*. Online geraadpleegd op www.lezenenschrijven.nl

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), (2016). *Eigen schuld? Een gedragswetenschappelijk perspectief op problematische schulden*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR), (2017). *Weten is nog geen doen. Een realistisch perspectief op zelfredzaamheid*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.

